

UNIVERSIDADE DE LISBOA FACULDADE DE PSICOLOGIA



**IDADE E *BURNOUT* NOS BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS: A MODERAÇÃO PELA
PERCEÇÃO DE SUPORTE**

Pedro Miguel Miranda Mendonça

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

**(Área de Especialização de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das
Organizações)**

2020

UNIVERSIDADE DE LISBOA FACULDADE DE PSICOLOGIA



**IDADE E *BURNOUT* NOS BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS: A MODERAÇÃO PELA
PERCEÇÃO DE SUPORTE**

Pedro Miguel Miranda Mendonça

Dissertação orientada pela Professora Doutora Maria José Chambel Soares

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

**(Área de Especialização de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das
Organizações)**

2020

Agradecimentos

Começo por agradecer aos pilares da minha vida que são os meus pais, minhas duas irmãs e meu tio. Dedico-vos esta dissertação. Sem o vosso apoio incondicional, espírito de sacrifício e resiliência durante o meu percurso académico “fora de casa”, nada do que alcançámos juntos até à data enquanto família seria possível. Embora me tenha ausentado do nosso seio familiar neste período, considero que o vosso apoio foi seguramente, inquestionável. Na vossa ausência, nunca teria alcançado os meus objetivos e chegar onde estou hoje. Um muito obrigado por tudo o que fizeram por mim ao longo da minha vida, e que no futuro, celebremos juntos as minhas e as vossas conquistas.

Aproveito para agradecer à professora Maria José Chambel, pela sua orientação, acompanhamento, disponibilidade e paciência para o esclarecer qualquer tipo de dúvida que foi surgindo ao longo deste ano letivo. O seu feedback, foi seguramente, fulcral na melhora de determinados aspetos cruciais que contribuíram para o enriquecimento desta dissertação de mestrado. Um muito obrigado pela sua contribuição e transmissão de conhecimento. Não posso também deixar de referir o apoio dado pelo João Amaral, uma vez que a sua ajuda foi muito importante para uma melhor compreensão e interpretação dos resultados. Agradeço também a todos os professores da Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa, em particular os professores do núcleo de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações.

Por último, deixo também um agradecimento especial a todos os meus amigos que ao longo do presente ano letivo me incentivaram para a conclusão desta dissertação.

A todos de direito, que contribuíram de uma forma ou outra,

Um Muito Obrigado!

Índice

1. Resumo	3
1.1 Abstract	4
2. Introdução	5
3. Enquadramento Teórico.....	8
3.1 Idade e <i>burnout</i> nos Bombeiros Voluntários.....	8
3.2 Perceção de Suporte Organizacional como moderador da relação entre idade e <i>burnout</i> ..	14
4. Método	17
4.1 Procedimento.....	17
4.2 Amostra	18
4.3 Medidas	18
4.3.1 Variável independente.....	18
4.3.2 Variável dependente	19
4.3.3 Variável moderadora	19
5. Resultados	20
Tabela 1	20
5.1 Estatística Descritiva e Correlações	20
5.2 Teste de hipóteses.....	21
Tabela 2.....	21
<i>Análise de Efeito e Moderação entre as Variáveis em Estudo</i>	21

Tabela 3.....	21
6. Discussão dos Resultados	22
6.1 Limitações	25
6.2 Implicações.....	26
7. Referências Bibliográfias	27

Índice de Tabelas

Tabela 1 - <i>Média, Desvio-Padrão (DP) e Correlações (r) entre as Variáveis em Estudo</i>	20
Tabela 2 - <i>Análise de Efeito e Moderação entre as Variáveis em Estudo</i>	21
Tabela 3 - <i>Análise de Efeito e Moderação entre as Variáveis em Estudo</i>	21

1. Resumo

Neste estudo foi investigada a relação entre a Percepção de Suporte Organizacional (POS) e o *burnout* nos Bombeiros Voluntários. Para além desta associação, considerámos adequado aprofundar o conhecimento e contributos sobre o papel moderador do POS na relação entre idade e *burnout*. Posto isto, o principal objetivo do presente estudo estende-se à análise do papel moderador do POS em 1502 Bombeiros Voluntários da Escola Nacional de Bombeiros (ENB). Os resultados mostraram que o POS apresenta uma correlação negativa significativa com a exaustão e cinismo. No entanto, a nossa primeira hipótese não se verificou, pois, a relação entre a idade-exaustão e idade-cinismo foi negativa. Isto é, apresentam um efeito significativamente negativo com a idade. Relativamente à nossa variável moderadora, a mesma não apresentou o efeito esperado, na medida em que a interação entre POS-idade para explicar a exaustão e o cinismo não foi significativa. Estes resultados contribuem para a literatura orientada para a relação entre POS e *burnout* no contexto atual das organizações, proporcionando uma melhor compreensão relativamente ao papel do POS como promotor de maiores níveis bem-estar no trabalho, traduzindo-se numa diminuição acentuada dos índices de *burnout* nos Bombeiros Voluntários. Também são mencionadas as implicações práticas do nosso estudo, como também suas limitações e ainda sugestões de futuras investigações neste contexto.

Palavras-chave: Percepção de Suporte Organizacional; *burnout*; idade; Bombeiros Voluntários

1.1 Abstract

In this study the relationship between Organizational Support Perception (POS) and burnout in the Voluntary Firefighters was investigated. Besides this association, we considered appropriate to deepen the knowledge and contributions about the moderating role of POS in the relationship between age and *burnout*. Having this in mind, the main objective of the present study extends to the analysis of the moderating role of the POS in 1502 Bombeiros Voluntários da Escola Nacional de Bombeiros (ENB). The results showed that the POS presents a significant negative correlation with exhaustion and cynicism. However, our first hypothesis was not verified, because the relationship between the age-exhaustion and age cynicism is negative. That is, they present a significantly negative effect with age. Regarding our moderating variable, it did not present the expected effect, since the interaction between POS-age to explain exhaustion and cynicism was not significant. These results contribute to the literature oriented to the relationship between POS and *burnout* in the current context of organizations, providing a better understanding of the role of the POS as promoter of higher levels of well-being at work, translating into a sharp decrease in *burnout* rates in the Voluntary Fire Department. The practical implications of our study are also mentioned, as well as its limitations and suggestions for future research in this context.

Keywords: Organizational Support Perception; *burnout*; age; Voluntary Firefighters

2. Introdução

Na atualidade deu-se um aumento considerável da população idosa. Posto isto, as Nações Unidas (2007) preveem que entre 2005 e 2050, metade do crescimento da população mundial seja impulsionado pelo aumento de indivíduos com 60 ou mais anos. Identicamente, estima-se que na União Europeia e nos EUA, entre 2010 e 2030, o número de trabalhadores com 55 anos ou mais, aumente quase quatro vezes a taxa da população mundial ativa (Van der Heijden, Schalk, van Veldhoven, & van der Heijden, 2008; Alley & Crimmins, 2007). Deste modo, no seguimento das atuais mudanças demográficas em contexto laboral, considera-se adequado o estudo da população mais velha (Zaniboni, Truxillo, Fraccaroli, McCune, & Bertolino, 2014). Simultaneamente, é essencial sensibilizar as Organizações a desenvolverem conhecimentos relacionados com a diversidade etária no trabalho, promovendo métodos eficazes e sustentáveis que culminem num maior bem-estar dos seus colaboradores, independentemente da idade (Halkos & Bossinakis, 2010).

Caso estes procedimentos não proporcionem um maior bem-estar nos colaboradores, estes podem sujeitar-se a maiores níveis de *stress*. Podemos considerar o *stress* como uma situação emocional desagradável, que ao prolongar-se, provoca um desajustamento entre o colaborador e o seu trabalho. Ou seja, as competências no trabalho não correspondem às necessidades do mesmo, levando à predominância de sentimentos negativos no indivíduo e consequentemente ao *burnout* (Ellrich, 2016). Recentemente, resultado do impacto negativo que o *burnout* apresenta no contexto de trabalho, este construto tem progressivamente ganho interesse na comunidade científica. Maslach (1982), define-o como "uma síndrome de exaustão emocional, cinismo e redução da realização pessoal que pode ocorrer em indivíduos que fazem de alguma forma 'trabalhos relacionados com pessoas'" (p. 3). As suas consequências afetam o indivíduo quer a nível pessoal,

quer a nível Organizacional. Em termos pessoais ocorrem sintomas como: depressão, sentimentos de baixa autoestima, culpa, ansiedade e baixa tolerância à frustração. Enquanto que os aspetos Organizacionais são caracterizados pela menor produtividade e eficácia no trabalho, baixos índices de comprometimento Organizacional e satisfação no trabalho. (Ahola et al., 2006; Burke & Greenglass, 2001).

Inclui-se nesta dissertação a variável idade, pois a literatura menciona que esta encontra-se altamente correlacionada com o *burnout* (Rožman, Treven, Čančer, & Cingula, 2017). A bibliografia focada na relação entre *burnout* e colaboradores mais velhos ainda é escassa e com resultados inconclusivos. Podemos considerar que o facto de não se confirmar que estes experienciam maiores níveis de *burnout* como algo surpreendente. Por exemplo, Kickul e Posig (2001), Maslach (2000) Shirom (2003) defendem que o *burnout* está relacionado com as constantes mudanças no trabalho. Sendo que, no caso dos colaboradores mais velhos, são normalmente associados ao estereótipo de terem maiores dificuldades em situações de mudança, especialmente a nível Organizacional. Este fenómeno pode ser explicado pelas diversas dificuldades da amostra mais velha, tais como: novas tecnologias, equilíbrio entre trabalho e família, declínio das capacidades físicas e cognitivas, discriminação e estereotipização na Organização resultantes do seu envelhecimento (Lester & Brower, 2001).

Assim, estas adversidades no trabalho dificultam o processo de adaptação à Organização (Lester & Brower, 2001). Consequentemente, a investigação orientada por Ahola e colaboradores (2006) defende que quanto mais velho for o indivíduo, maiores são os seus níveis de *burnout*. Ou seja, o *burnout* está relacionado com o envelhecimento.

Neste estudo também referenciamos o Suporte Organizacional e seu impacto no *burnout*. A ausência de Suporte Organizacional leva a maiores níveis de *burnout* em contexto laboral (Tamayo

& Tróccoli, 2002). Logo, além do efeito direto que a Percepção de Suporte Organizacional (POS) tem sob o *burnout*, esperamos que nesta investigação o POS atue como moderador dos níveis de *burnout* na amostra mais velha.

Deste modo, identificámos POS como moderador na relação entre idade e *burnout*. Isto é, na presença do POS, os colaboradores mais velhos veem os seus níveis de *burnout* diminuir, equiparando-se aos mais jovens. Hobfoll, Freedy, Lane e Geller (1990) consideram que o POS é um recurso útil para atenuar os níveis de *stress* nos colaboradores mais velhos. Igualmente, de acordo com a teoria do POS, George, Reed, Ballard, Colin e Fielding (1993) sugerem que este constructo ajuda a reduzir a reação psicológica aversiva ao *stress*. Este fenómeno pode ser explicado pelo facto de os colaboradores mais velhos valorizarem o apoio emocional e material oferecido pela Organização. Além disso, novamente através da teoria do POS, a percepção de cuidado, aprovação e respeito por parte da Organização estimula os sentimentos de orgulho, pertença e segurança nos colaboradores mais velhos (George et al., 1993).

Portanto, o presente estudo tem como principal objetivo explorar a relação entre o POS e o *burnout*, verificando também o papel moderador do Suporte Organizacional na relação entre idade e *burnout*. Ou seja, esperamos que esta dissertação acrescente informação apropriada e pertinente na área da Psicologia dedicada à atividade de Bombeiro Voluntário. Simultaneamente, enfatizamos o papel do POS na diminuição de sintomas relacionados com o *burnout*, especialmente nos colaboradores mais velhos.

3. Enquadramento Teórico

3.1 Idade e *burnout* nos Bombeiros Voluntários

A literatura mostra que o *stress* pode afetar a saúde e bem-estar das pessoas (Baranik & Eby, 2016), principalmente, profissionais que atuam em situações de emergência, suscetíveis a maiores níveis de *stress* (Rioli & Savicki, 2012). Especificamente, no caso dos bombeiros, intervenientes primários na prevenção e intervenção de desastres e resgates (Mcevoy, 2004), conhece-se como consequências das situações de alto risco e severamente *stressantes* por si vividas, os problemas físicos, psicológicos ou mentais (DeJoy, Smith, & Dyal, 2017; O'Neill & Rothbard, 2017). De facto, os bombeiros: arriscam a própria vida todos os dias, atuando na prevenção e extinção de fogos, trabalham com equipas de emergência, respondendo às necessidades da população; trabalham com sistemas de turnos rotativos, longas horas de trabalho e respondem a chamadas de emergência (Chen et al., 2007). Como estão grande parte do tempo no quartel a aguardar uma chamada de emergência, pode ocorrer uma certa tensão e ansiedade (Miguel, Vara, & Queirós, 2014). Murta e Tróccoli (2007) evidenciaram como principais fontes de *stress* dos bombeiros: a morte de colegas e/ou vítimas (como por exemplo jovens), acidentes com colegas de trabalho em serviço e terem de lidar com problemas sob imensa pressão.

Assim, esta profissão é das mais vulneráveis ao desenvolvimento de doenças cardíacas, *stress* pós-traumático e *burnout*, devido à frequente exposição a elevados fatores de risco (Silva, Lima, & Caixeta, 2010). Ponnelle (2003) verificou que a constante exposição a acontecimentos *stressantes* provocava, a longo-prazo, um desgaste lento e contínuo das capacidades físicas e psicológicas do bombeiro, levando ao *stress*. No mesmo sentido, um estudo com 101 bombeiros verificou uma relação positiva entre a exaustão emocional e as exigências do trabalho, e negativa

com o controlo de trabalho (Lourel, Abdellaoui, Chevaleyre, Paltrier, & Gana, 2008). Deste modo, confirma-se que o processo de *burnout* é acelerado e frequente na profissão dos bombeiros, comparativamente às restantes atividades (Ayala Calvo & García, 2017; Carpenter et al., 2015).

Segundo Maslach (1982), o *burnout* associa-se a um estado de fadiga física, mental e emocional no trabalho, que resulta do choque entre as expectativas e ideais do colaborador com os requisitos da função. Posto isto, Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) explicam o *burnout*, ao descrever as suas duas principais dimensões: a exaustão e o cinismo. A exaustão refere-se a sentimentos de cansaço extremo e falta de energia face às exigências emocionais relacionadas com o trabalho (Halbesleben & Buckley, 2004). Por outro lado, o cinismo é um processo no qual os colaboradores se “ausentam” do trabalho, mostrando indiferença ou atitudes de distanciamento. Associada à síndrome de *burnout* estão as suas consequências no trabalho, tais como: baixos níveis de produtividade, maiores índices de *turnover* e absentismo e baixos níveis de comprometimento Organizacional (Halbesleben & Buckley, 2004). Como foi mencionado anteriormente, as atividades de um Bombeiro Voluntário são de extrema exigência a nível psicológico e físico, favorecendo posteriormente o desenvolvimento de sintomas de *burnout*.

O Modelo de Conservação de Recursos (COR) de Hobfoll (1989) explica com maior detalhe o desenvolvimento do *stress* nos Bombeiros Voluntários. Este modelo considera que este processo não é apenas desenvolvido pelo próprio indivíduo, mas pela perceção concebida do ambiente cultural, social e grupal à sua volta (Hobfoll, 2001). Além do mais, considera a perda de recursos como o principal fator de aumento de *stress* (Hobfoll, 2001) Deste modo, o COR postula os recursos como conceito central, considerando quatro categorias: objetos (e.g., computadores, secretárias), condições (e.g., emprego, flexibilidade de horário, salário), características pessoais (e.g., competências, estratégias de *coping* e *status* social) e energias (e.g., conhecimento). Estes

recursos são importantes para o indivíduo, quer seja pela sua importância ou por facilitar as condições para adquirir ou conservar outros recursos valorizados (Hobfoll, 1988; Diener & Fujita, 1995). Posto isto, segundo a COR, o *stress* surge quando: a) o colaborador percebe uma ameaça de perda de recursos; b) perde recursos que anteriormente possuía; c) após um investimento significativo de recursos, a pessoa é incapaz de manter ou adquirir recursos suficientes para completar a tarefa.

Além de explicar o surgimento de *stress*, a COR também estabelece princípios fundamentais, tais como: a) princípio da primazia da perda de recursos: numa situação de ganhos e perdas iguais, as perdas têm um impacto significativamente superior a nível de respostas fisiológicas, cognitivas, emocionais e sociais no indivíduo (Hobfoll, 2001); b) princípio do investimento de recursos: indivíduos com mais e melhores recursos têm maior facilidade de aquisição do que de perda. Enquanto, indivíduos com menos recursos têm menor capacidade de aquisição e maior vulnerabilidade à perda de recursos (Hobfoll, 2001). Zeidner, Ben-Zur e Reshef-Weil (2011) suportaram o princípio da COR que defende que a perda ou percepção de perda de recursos tem um maior impacto nos indivíduos do que propriamente os ganhos e observaram que a ameaça de perda levou a uma perda significativa de recursos no trabalho. Hobfoll, Vinocur, Pierce e Lewandowski-Romps (2012) confirmaram que a perda de recursos, comparada com os ganhos, têm um efeito mediador dos efeitos de *stress* na depressão.

De acordo com os pressupostos da COR, o *stress* nos Bombeiros Voluntários ocorre quando se vêm privados de energia física, cognitiva ou emocional (considerados recursos) necessárias para responder às exigências da sua profissão (Hobfoll & Shirom, 2000). Saliente-se o valor dos recursos para os bombeiros, dadas as condições e exigências laborais que condicionam a conservação de recursos e a perda dos mesmos (Monnier, Cameron, Hobfoll, & Gribble, 2002).

São inúmeros os fatores pessoais que influenciam a vulnerabilidade do indivíduo ao *stress*, mas nesta investigação considera-se a idade. A literatura mostra que os colaboradores mais velhos experienciam maiores níveis de *burnout* em comparação com os mais jovens. Por exemplo, Lester e Brower (2001) entendem que os indivíduos com mais de 45 anos de idade sentem os efeitos causadores de *stress* de uma forma mais significativa e marcante do que os indivíduos com menos de 40 anos. No mesmo sentido, Ahola e colaboradores (2006) realizaram uma investigação na população finlandesa, referindo que os níveis mais elevados de *burnout* estão associados ao envelhecimento do indivíduo.

A fim de compreender o impacto do envelhecimento no bem-estar, é fundamental entender as mudanças e sintomas que ocorrem ao longo deste processo, especialmente a nível cognitivo, físico e mental (Jex, Wang, & Zarubin, 2007). As alterações cognitivas dos colaboradores mais velhos associam-se a uma mudança contínua a nível cerebral, reduzindo os recursos cognitivos (Raz, 2000). Deste modo, estas transformações diminuem a velocidade de processamento da memória de trabalho, função de inibição (capacidade de distinguir informação relevante da irrelevante) e das sensações (nível auditivo e visual) (Jex et al., 2007). Consequentemente, apresentam dificuldades na execução das tarefas que exijam retenção de grandes quantidades de informação, ou requeiram um processamento cognitivo rápido e eficaz. Portanto, estas mudanças cognitivas têm um impacto significativo no bem-estar do indivíduo no trabalho, caracterizando-se pelo domínio de sentimentos de insegurança, dúvida e impotência na realização de tarefas cognitivas. Tais sentimentos mostram-se fortemente correlacionados com o *burnout*, sendo que na presença destes, a probabilidade de colaboradores mais velhos desenvolverem sintomas de *burnout* é consideravelmente elevada (Peeters & van Emmerik, 2008).

Paralelamente, também se verificam mudanças físicas, tais como: crescente perda de massa e força muscular, passagens de ar mais rígidas (dificulta respiração) e diminuição das defesas do sistema imunitário (Peeters & van Emmerik, 2008). Estas mudanças dificultam as profissões nas quais o desempenho do indivíduo está relacionado com a sua condição física (Peeters & van Emmerik, 2008). Segundo Pruessner, Hellhammer e Kirschbaum (1999) os colaboradores mais velhos são mais suscetíveis a sintomas físicos resultantes dos efeitos do *burnout*, comparativamente aos mais jovens. Os autores mostram que estes sintomas podem originar cansaço físico, dores de cabeça, perturbações do sono e indigestão.

Por último, também se verificam alterações a nível psicológico. Neste âmbito, considera-se a dimensão afetiva dos indivíduos, dividida em emoções positivas (sentimentos de felicidade, entusiasmo e interesse) e emoções negativas (sentimentos de ansiedade, depressão e preocupação). Na meta-análise realizada por Pinquart (2001) comprovou-se que nas idades mais avançadas há um aumento significativo de sentimentos negativos e uma diminuição de sentimentos positivos em contexto de trabalho. Deste modo, a predominância de emoções negativas estimula o desenvolvimento de sintomas associados ao *burnout*, afetando a saúde mental do indivíduo.

Por outro lado, a psicologia dedicada ao ciclo da vida defende que o desenvolvimento é caracterizado pela relação entre ganhos e perdas de recursos (Baltes, 1987). Embora nos esforcemos para potencializar os ganhos, as perdas são uma parte inevitável da vida. Assim, a aquisição e conservação de recursos são conceitos inerentes à sobrevivência de qualquer indivíduo (Buss, 2015). Com o avançar da idade, as necessidades dos indivíduos alteram-se, e o seu principal objetivo passa pela manutenção de recursos. Segundo Hamarat e colaboradores (2001) esta preocupação com a conservação de recursos está relacionada com as suas fracas capacidades de obtenção dos mesmos e consequente vulnerabilidade face ao *stress*. Como a perda de recursos é

mais saliente para esta faixa etária (Hobfoll, 1989; Kahneman & Tversky, 1979) a sua principal motivação passa pela manutenção e prevenção de perda dos mesmos, de forma a garantir o seu desenvolvimento e bem-estar (Freund & Baltes, 2000; Heckhausen, 2006; Staudinger, Marsiske, & Baltes, 1995). No entanto, a menor capacidade de aquisição de recursos é resultado de perdas significativas a nível da saúde, funcionamento físico e cognitivo, relacionadas com o envelhecimento. Sendo que tais fatores podem aumentar o risco de doenças relacionadas com o *stress* (Baltes & Smith, 2003; Hamarat et al., 2001) e o *burnout* (Freund, 2008)

Deste modo, é sublinhada a importância da gestão e manutenção de recursos ao longo da vida, especialmente para os indivíduos mais velhos (Baltes, 1997). Com o aumento da idade, o rácio entre ganhos e perdas de recursos torna-se menos positivo, pois os recursos são utilizados de uma forma mais exaustiva (Baltes, 1997). Os eventos *stressantes* ou traumáticos consomem recursos, aumentando assim a sensibilidade individual aos fatores de *stress* subsequentes (Hobfoll & Lilly, 1993). Como referimos anteriormente, de acordo com o COR (Hobfoll, 1989), as pessoas esforçam-se para adquirir recursos que não possuem, preservar os que possuem, protegê-los quando os sentem ameaçados e conservá-los. Posteriormente, utilizam-nos para se adaptarem ou ultrapassarem ameaças. Assim, as pessoas mais vulneráveis a perdas, neste caso, os indivíduos mais velhos, apresentam maiores dificuldades em conservar os seus recursos e maior facilidade em perdê-los, induzindo a uma espiral negativa (Hobfoll, 1989). Ou seja, a perda real e contínua de recursos ou perceção de ameaça de perda de recursos no ambiente de trabalho, pode levar a maiores níveis de *burnout*. Este fenómeno ocorre pois não têm recursos suficientes e apropriados para atender às exigências do seu trabalho resultantes do seu envelhecimento (Hobfoll, 2002). Então, segundo a teoria do COR (Hobfoll, 1989), o *burnout* ocorre quando as exigências são superiores aos recursos que o indivíduo possui no trabalho. No caso dos indivíduos mais velhos, a

ausência de recursos, acelera o desenvolvimento do *burnout* (Ojedokun, Idemudia, & Omotoso, 2013).

Hipótese 1: A idade apresenta uma relação positiva com o *burnout*, de tal modo que os Bombeiros Voluntários mais velhos apresentam maiores níveis de *burnout* do que os Bombeiros mais jovens.

3.2 Perceção de Suporte Organizacional como moderador da relação entre idade e *burnout*

De acordo com Eisenberger, Huntington, Hutchison e Sowa (1986), a Perceção de Suporte Organizacional (POS) está ligada às percepções dos colaboradores relativamente à forma como são tratados e reconhecidos pelo seu trabalho na Organização. A partir destas concepções são criadas crenças globais mediante a valorização do bem-estar e contribuições da Organização (Eisenberger et al., 1986). Este complexo de crenças define a Perceção de Suporte Organizacional, influenciada pela intensidade, frequência e sinceridade das expressões de elogio e aprovação, bem como questões do âmbito Organizacional (categoria do trabalho, salários, enriquecimento do trabalho, benefícios e políticas da Organização).

É um construto baseado na Teoria de Troca Social e na Norma de Reciprocidade. (Eisenberger et al., 1986). A Teoria de Troca Social, foca-se principalmente numa relação de confiança mútua suportada pelos sentimentos de obrigação pessoal, gratidão e confiança entre o colaborador e entidade empregadora. Como o POS satisfaz as necessidades socio emocionais dos colaboradores (como por exemplo, respeito, carinho, e benefícios tangíveis, como salários e benefícios médicos), estes sentem-se apoiados e valorizados pela mesma. Assim, este apoio estimula a relação entre ambas as partes, sendo que o colaborador sente-se na obrigação de se comprometer com a Organização e cumprir com os deveres que lhe são atribuídos. Por outro lado, a Norma de Reciprocidade depende das relações sociais orientadas por um princípio moral a

cumprir e defende que devemos ajudar quem nos ajuda, e que não devemos prejudicar a quem nos beneficia.

Apesar do POS não ser extensivamente investigado nas profissões de emergência, podemos considerar que esta percepção terá um impacto considerável na saúde mental dos colaboradores que enfrentam este tipo de situações no trabalho (George et al., 1993; Leather, Lawrence, Beale, Cox, & Dickson, 1998). De acordo com Finney, Stergiopoulos, Hensel, Bonato e Dewa (2013), apesar lidarem com uma série de dificuldade laborais muito *stressantes*, as características Organizacionais (como por exemplo, falta de percepção de suporte social, clima e estrutura Organizacional) apresentam uma correlação superior com o *stress* do que as tarefas diárias da profissão. No mesmo sentido, uma série de investigações em cenários militares analisaram construtos semelhantes ao POS, como por exemplo o suporte do líder (Bartone, 2006; Jones et al., 2012), tendo estes provocado um aumento da resiliência ou melhorado a saúde mental.

Posto isto, considera-se o Suporte Organizacional um recurso benéfico para combater o desenvolvimento de *burnout*. Segundo Lingard e Francis (2006), o POS atua como um constructo protetor face à exaustão emocional (uma das principais dimensões do *burnout*). Assim, na presença de POS, o colaborador sente que tem os recursos suficientes para atender às exigências do seu trabalho (Lingard & Francis, 2006). Logo, é compreensível que o POS diminua os níveis de *stress* em tais situações (Viswesvaran, Sanchez & Fisher, 1999).

Deste modo, evidencia-se o efeito significativo do POS sob a exaustão emocional. Ou seja, baixos níveis de POS podem originar um aumento de sintomas de *burnout* e *stress* no colaborador (Cropanzano, Howes, Grandey & Toth, 1997; Lingard & Francis, 2006). Isto é, numa situação que as exigências Organizacionais superam o POS, o colaborador é afetado por sintomas de ansiedade, pressão, fadiga e exaustão emocional (Mancini & Lawson, 2009). Logo, na ausência destes

recursos (e.g., o POS) o colaborador sente que não tem recursos suficientes para corresponder às exigências do seu trabalho, tendo uma maior suscetibilidade a desenvolver comportamentos associados à depressão e perturbações no sono; a sua saúde física e mental é comprometida (Thomas & Lankau, 2009).

Rhoades e Eisenberger (2002) realizaram uma meta-análise sobre o POS. Verificaram que o constructo manifesta uma relação negativa com *stress* e positiva com a satisfação e bem-estar no trabalho. Isto é, na presença de POS existe uma menor suscetibilidade a sintomas relacionados com o *stress*: como fadiga, dores de cabeça, ansiedade e *burnout* (Laschinger, Purdy, Cho, & Almost, 2006) e um aumento de satisfação e bem-estar. Este fenómeno pode ser explicado pelo facto do POS atender às necessidades socio emocionais dos colaboradores, além de criar um sentimento de obrigação de ajuda à Organização.

Em paralelo com o efeito direto do POS, a literatura defende que este constructo também atua como moderador da idade sob o *burnout*. Os colaboradores mais velhos experienciam maiores dificuldades no trabalho comparativamente com os mais jovens. Deste modo, Hobfoll e colaboradores (1990) consideram o POS útil para atenuar os níveis de *stress* numa Organização, especialmente no caso dos colaboradores mais velhos. De acordo com a teoria do POS, George e colaboradores (1993) sugerem que este constructo ajuda a reduzir a reação psicológica aversiva ao *stress*. Este fenómeno pode ser explicado pelo facto de os colaboradores mais velhos valorizarem o apoio emocional e material oferecido pela Organização. Além do mais, novamente através da teoria do POS, a perceção de cuidado, aprovação e respeito por parte da Organização estimula os sentimentos de orgulho, pertença e segurança nos colaboradores mais velhos (George et al., 1993).

Consequentemente, a presença do POS ajuda a desenvolver uma maior motivação intrínseca na realização de tarefas nos colaboradores mais velhos (Irving & Coleman, 2003).

Consequentemente, sentem-se mais confiantes e apoiados pela Organização, independentemente da quantidade ou qualidade de recursos ao seu dispor. Segundo Hobfoll (2002), elevados níveis de autoestima (resultado do efeito do POS) influenciam positivamente os colaboradores mais velhos. Isto é, sentem-se mais confiantes na execução das tarefas, têm uma melhor conservação de recursos e uma menor percepção de ameaça dos mesmos, resultando num maior bem-estar no trabalho. Portanto, conclui-se que o POS satisfaz as necessidades socio emocionais dos colaboradores mais velhos, promovendo um maior investimento físico e emocional, traduzindo-se em menores níveis de *stress* e *burnout* no trabalho (Cheung & Wu, 2013).

Tendo por base os estudos supramencionados, o POS é classificado como uma variável moderadora que vai auxiliar os colaboradores mais velhos a lidar com fatores de *stress*, diminuindo o efeito da idade no *burnout*. Como é referido anteriormente na primeira hipótese: os colaboradores mais velhos apresentam maiores níveis de *burnout*, em comparação com os mais jovens. Logo, na presença de POS, este constructo desempenhará o papel de moderador na relação entre idade e *burnout*. Assim sendo, a probabilidade de estes desenvolverem *burnout* na presença do POS será semelhante à dos mais jovens (porque modera o efeito da idade).

Logo, considera-se a seguinte hipótese:

Hipótese 2: A Percepção de Suporte Organizacional é um moderador eficaz de sintomas de *burnout* em Bombeiros Voluntários

4. Método

4.1 Procedimento

Os dados desta investigação foram recolhidos através de um projeto em parceria com a Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa e a Escola Nacional de Bombeiros (ENB),

coordenado pela Professora Doutora Maria José Chambel. A ENB encarregou-se de enviar um *e-mail* aos Bombeiros Voluntários de todas as corporações nacionais, apelando à participação de todos os bombeiros e explicando os objetivos e a importância do estudo. O corpo do *e-mail* continha um *link* de acesso ao questionário *online*, o qual era respondido na plataforma *SurveyMonkey*. As respostas ao questionário foram anónimas e a participação voluntária.

4.2 Amostra

Nesta dissertação obtivemos um total de 1502 Bombeiros Voluntários, sendo que 1082 são referentes ao sexo masculino (72 %) e 420 ao sexo feminino (28%). Quanto à variável idade, esta é constituída por indivíduos com idades compreendidas entre os 26 e 35 anos (35,6%), entre 36 e 45 anos (29,8%), seguindo-se em menor proporção, com menos de 25 anos (22,9%) e mais de 45 anos (11,7%). Também verificámos que a maioria dos Bombeiros Voluntários questionados localizavam-se em Lisboa (13,2%) e no Porto (12,2%). Relativamente ao exercício de outra atividade profissional, a nossa amostra é principalmente constituída por indivíduos que exercem uma profissão adicional à de bombeiro (81,6%). Por último, a maioria (51,9%) exerce a profissão de Bombeiro Voluntário por um período superior a 10 anos.

4.3 Medidas

De seguida, apresentam-se as escalas utilizadas para medir as variáveis em estudo, a partir das quais se obteve o questionário aplicado para a recolha dos dados.

4.3.1 Variável independente

Idade

A escala da idade foi avaliada por 4 categorias diferentes, sendo que foi atribuído a cada categoria um número, de um a quatro. A categoria número um engloba os Bombeiros Voluntários

com “Menos de 25 anos”, a número dois “Entre 26 e 35 anos”, número três “Entre 36 e 45 anos” e número quatro a “Mais de 45 anos”.

4.3.2 Variável dependente

Burnout

A escala de *burnout* engloba dimensão da exaustão emocional e a do cinismo. Mediu-se esta escala através de uma adaptação do *Maslach Burnout Inventory — General Survey — MBI - GS* (Maslach, Jackson & Leiter, 1986). A exaustão emocional é constituída por 5 itens (e.g., “Sinto-me cansado(a) quando acordo de manhã e tenho de enfrentar mais um dia de trabalho como bombeiro(a)”), sendo o valor de alfa de *Cronbach* de .90. Do mesmo modo, o cinismo é composto por 5 itens (e.g., “Perdi entusiasmo pelo meu trabalho como bombeiro(a)”, apresentando um alfa de *Cronbach* de .79. As respostas foram feitas numa escala de 7 níveis de *Likert*, em que 1 corresponde a “Nunca” e 7 a “Todos os dias”.

4.3.3 Variável moderadora

Perceção de Suporte Organizacional (POS)

A variável POS foi medida através da escala de Eisenberg, Huntington, Hutchinson e Sowa (1986). Designa-se de “*Survey of Perceived Organizational Support — SPOS*” (Questionário de Perceção de Suporte Organizacional). Reúne 36 itens, sendo que, para a finalidade desta dissertação, aplicámos uma versão limitada a 8 itens. Os participantes responderam aos itens através de uma escala de *Likert* de 7 pontos, nos quais o 1 corresponde a “Discordo totalmente” e 7 a “Concordo totalmente”. A título de exemplo, os itens são: “A Organização preocupa-se bastante com o meu bem-estar” e “A Organização disponibiliza-se para me ajudar quando tenho um problema”. O valor de alfa de *Cronbach* apurado neste estudo é de .91.

5. Resultados

Valores Médios, Desvio-Padrão e Correlações entre as Variáveis em Estudo em T1

Tabela 1

Média, Desvio-Padrão (DP) e Correlações (r) entre as Variáveis em Estudo

	M	DP	1	2	3	4
1. POS	4,10	1,39	1			
2. Exaustão	2,27	1,36	-,14**	1		
3. Cinismo	2,29	1,35	-,30**	,60**	1	
4. Idade	2,30	,95	-,04	-,05	-,07*	1

Nota: **p< .01 (2 extremidades); *p<.05 A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).

5.1 Estatística Descritiva e Correlações

Na tabela 1 é possível analisar a média (M) e desvio-padrão (DP) das variáveis da nossa investigação. Com recurso ao programa informático IBM SPSS, verificámos que os participantes da nossa amostra têm uma Percepção de Suporte Organizacional neutra (M= 4.09; DP=1.39), em que 4 corresponde a “Não concordo nem discordo”. Relativamente à exaustão, verificaram-se valores baixos (M= 2,27; DP= 1,36), correspondendo à resposta 2 — “Uma ou duas vezes no mês”. Referente ao cinismo, os valores também foram baixos (M=2,29; DP=1,35), sendo que a resposta 2, novamente, equivale a “Uma ou duas vezes no mês”. Por último, a variável idade não apresenta qualquer valor relativamente à sua média, visto ter sido classificado por categorias.

Considerando a matriz de correlações (Tabela 1), verifica-se a existência de relações significativas entre as variáveis. Na nossa análise de dados, constatámos que o POS apresenta uma correlação negativa significativa com a exaustão ($r = -.14$; $p < .01$) e o cinismo ($r = -.30$; $p < .01$), evidenciando-se que à medida que os níveis de POS aumentam, os níveis de exaustão e cinismo

diminuem nos colaboradores. Por outro lado, a idade apenas se correlaciona com o cinismo, isto é, quanto maior for a idade do colaborador, menores são os seus níveis de cinismo ($r = -.07$; $p < .01$).

5.2 Teste de hipóteses

Para a realização do teste de hipóteses utilizou-se o modelo 1 do Process (Hayes, 2012), de forma a testar o modelo de moderação.

Tabela 2

Análise de Efeito e Moderação entre as Variáveis em Estudo

Exaustão				
	β	DP	T	p
Idade	-.08	.04	-1.98	.048
POS	-.14	.03	-5.06	.000
Idade x POS	.05	.03	1.62	.106
R^2	.02			

Nota. POS Percepção de Suporte Organizacional

Tabela 3

Cinismo				
	β	DP	T	p
Idade	-.11	.04	-2.90	.004
POS	-.29	.03	-11.39	.000
Idade x POS	.00	.03	.08	.937
R^2	.10			

Nota. POS Percepção de Suporte Organizacional

A primeira hipótese indicava que os colaboradores mais velhos apresentavam maiores níveis de *burnout* em comparação com os mais jovens. Como é possível verificar na Tabela 2 e 3, a relação entre a idade-exaustão ($\beta = -.08$, $p < .05$) e idade-cinismo ($\beta = -.11$, $p < .01$) é negativa. Isto é, como ambas dimensões pertencem ao constructo do *burnout* e apresentam um efeito

significativamente negativo com a idade, quanto mais velho for o indivíduo, menores são os seus níveis de *burnout*. Logo, a primeira hipótese foi refutada.

A segunda hipótese, considerava a moderação do POS na relação entre idade e *burnout*, novamente, não foi suportada. Não se verificou uma relação de moderação nas variáveis anteriormente mencionadas, pois, a interação entre POS-idade para explicar a exaustão ($\beta = .05$, $p = .11$) e para explicar o cinismo ($\beta = 0$, $p = .95$) não foi significativa. Ou seja, a presença de POS não diminui significativamente os níveis de *burnout* dos colaboradores mais velhos.

No entanto e para além da hipótese formulada, verificou-se no nosso estudo uma relação negativa significativa do POS quer com a exaustão ($\beta = -.14$, $p < .01$) quer com o cinismo ($\beta = -.29$, $p < .01$).

6. Discussão dos Resultados

Os resultados deste estudo demonstraram que, contrariamente ao esperado, a idade apresenta uma relação negativa com o *burnout*. Isto é, quanto mais velho for o colaborador, menores são os seus níveis de *burnout*. Identicamente, o POS não teve o efeito moderador esperado nesta relação. Porém, e além do suposto, verificámos que existe uma relação negativa entre POS e *burnout*. Ou seja, elevados níveis de POS levam a uma diminuição dos níveis de *burnout* no trabalho.

Nesta dissertação, considerámos que os colaboradores mais velhos experienciavam maiores níveis de *burnout* em comparação com os mais jovens. Apesar desta hipótese ter sido refutada, subsiste na literatura as potenciais dificuldades e consequente suscetibilidade dos colaboradores mais velhos face ao desenvolvimento de sintomas relacionados com o *burnout*. Por

exemplo, a investigação orientada por Lester e Brower (2001) mostrou que indivíduos com mais de 45 anos têm maiores dificuldades em lidar com os efeitos causadores de *stress* do que indivíduos com idades inferiores. Uma possível explicação poderia advir do facto de os colaboradores mais velhos sentirem estes fatores de *stress* de uma forma mais marcante e vincada do que os mais jovens. Na mesma ótica, Jex e colaboradores (2007) verificaram que o envelhecimento leva a um conjunto de mudanças e sintomas a nível cognitivo, físico e mental. Na meta-análise orientada por Pinquart (2001), o autor comprovou que nas idades mais avançadas há um predomínio de sentimentos negativos (e.g., ansiedade, depressão e preocupação) em detrimento dos positivos (e.g., felicidade, entusiasmo e interesse). Sob efeito destas emoções negativas, o colaborador mais velho vê o seu bem-estar no trabalho ser comprometido, podendo originar o desenvolvimento de sintomas associados ao *burnout*, afetando a sua saúde mental. Além disso, Ahola e colaboradores (2006) no seu estudo sobre população finlandesa, verificaram que os níveis mais elevados de *burnout* associam-se ao envelhecimento do indivíduo.

De acordo com os nossos resultados, e ao contrário da nossa previsão e destes estudos anteriores, os bombeiros mais velhos experienciam menores níveis de *burnout*. Este resultado já tinha sido observado por Vara, Queirós e Dias (2010) também numa amostra de Bombeiros Voluntários portugueses, parecendo mostrar que conforme os anos avançam, os Bombeiros Voluntários mais velhos desenvolvem e aperfeiçoam capacidades de controlo e segurança nas suas missões, revelando-se como menos suscetíveis ao *stress* no trabalho. Além disso, fruto da sua experiência profissional acumulada ao longo dos anos, obtém mais conhecimentos e competências para intervirem em situações *stressantes*.

Por outro lado, e considerando que os colaboradores mais velhos priorizam o apoio emocional e material prestado pela organização (George et al., 1993), consideramos que o POS

moderaria a relação entre a idade e o *burnout*, atenuando esta relação. No entanto, os resultados do presente estudo não foram ao encontro a este pressuposto, não se verificando o efeito moderador do POS. Julgamos que a ausência desta moderação pode ter ocorrido porque a nossa amostra de Bombeiros Voluntários apresentava níveis baixos de POS (e.g., próximos do valor neutro), podendo a ausência desta percepção contribuir para a não interação com a idade destes profissionais. Ou seja, ao invés dos elevados níveis de POS, a nossa amostra manifestou baixos níveis deste constructo, o que limitou a nossa investigação e a variável acabou por não manifestar qualquer impacto na amostra.

No entanto e além do pressuposto, observámos que o POS tinha um efeito direto e significativo no *burnout* destes profissionais. Este resultado vai ao encontro dos estudos de Emmerik (2002) e Lingard e Francis (2006), no quais o POS manifestou um papel preponderante na diminuição do *burnout*, especialmente sobre a exaustão emocional (uma das dimensões do constructo). Logo, o POS é um constructo útil no combate face ao *stress* e *burnout* no trabalho. Na mesma ótica, Cropanzano e colaboradores (1997) e Jackson, Rothmann, e Van de Vijver (2006) entendem que o Suporte Organizacional tem um impacto significativo no bem-estar dos colaboradores, pois quando uma pessoa se sente apoiada e num ambiente de trabalho acolhedor, os seus níveis de *stress* serão substancialmente inferiores.

Deste modo, verifica-se a importância que o POS apresenta para os bombeiros. Isto é, segundo Eisenberger e colaboradores (1986), resultado da natureza exigente e *stressante* da profissão, a presença de POS mostra que a Organização valoriza e se preocupa com o bem-estar dos seus colaboradores. Por consequência, melhora a percepção do ambiente *stressante* e desfavorável que os bombeiros experienciam diariamente, traduzindo-se em maiores níveis de bem-estar no trabalho.

6.1 Limitações

O presente estudo apresenta algumas limitações que devem ser reconhecidas e discutidas de forma a enriquecer a investigação futura. Em primeiro lugar, umas das limitações apontar foi a utilização dos questionários de autorrelato. Este método é bastante utilizado, pois, a maioria dos questionados está motivado para falar sobre si mesmo (Paulhus & Vazire, 2007). No entanto, apresenta bastantes limitações, como por exemplo, potenciais erros da parte do inquirido. Moskowitz (1986) defende que este método tem vários “enviesamentos de resposta”, que, segundo Paulhus (1991), as pessoas não respondem especificamente ao constructo que o item avalia e mede. Ou seja, frequentemente respondem aos questionários de autorrelato de forma a formarem uma perspectiva mais positiva e favorável sobre si, mesmo que estas respostas não correspondam à sua forma de pensar ou comportar. Deste modo, este método vê-se privado de credibilidade, afetando a validade do mesmo. Uma possível solução seria a aplicação de questões mais indiretas (Paulhus, 1991), que ajudassem a reduzir as respostas distorcidas que os participantes poderão dar. Uma segunda limitação relaciona-se com a dimensão da amostra de Bombeiros Voluntários. Embora a amostra seja adequada e útil para a nossa investigação, a mesma não é representativa da totalidade de Bombeiros Voluntários em Portugal (cerca de 28 mil Bombeiros Voluntários) (Cipriano, 2016). A terceira limitação do nosso estudo, também ligada à amostra, prende-se com o facto da mesma não ser representativa da distribuição do país inteiro e regiões autónomas da Madeira e Açores. A quarta e última limitação, remete-se à temporalidade da recolha dos dados. Isto é, como a nossa investigação é transversal, a recolha dos dados foi realizada apenas uma vez. Contudo, dadas as circunstâncias e objetivos do nosso estudo, seria conveniente recorrer a um estudo longitudinal, que permita verificar as modificações dos resultados e comportamentos ao longo do tempo. Neste

sentido, um estudo longitudinal poderia contribuir para futuras pesquisas do papel moderador do Suporte Organizacional.

6.2 Implicações

Independentemente das limitações anteriormente mencionadas, o presente estudo também expõe implicações importantes para a gestão dos recursos humanos das Organizações. Um dos principais fatores a considerar é a intervenção das Organizações face à diminuição dos níveis de *burnout* nos Bombeiros Voluntários. Com os resultados do nosso estudo, verificámos que o POS apresenta uma relação negativa significativa com o *burnout*, ou seja, é crucial aumentar a Perceção de Suporte Organizacional por parte dos colaboradores de forma a diminuir os seus níveis de *burnout*. Deste modo, concluímos que é fundamental implementar práticas na gestão de recursos humanos que permitam um aumento desta perceção de suporte, através políticas Organizacionais de promoção na Organização, equilíbrio entre trabalho e família, oportunidades de desenvolvimento de competências profissionais e individuais e confiança. Assim, os níveis de POS são consideravelmente superiores.

Também considerámos pertinente referir a importância dos colaboradores mais velhos nas Organizações. Como verificámos na nossa Hipótese 1, os Bombeiros Voluntários mais velhos apresentam níveis inferiores de *burnout*, comparativamente aos mais jovens. Portanto, resultado desta relação, as Organizações devem esforçar-se para que as equipas de missão de Bombeiros Voluntários sejam heterogéneas em termos de idade. Isto é, misturar e integrar Bombeiros Voluntários mais velhos nas equipas mais jovens, de forma a que os mais velhos ajudem e ensinem os mais jovens a lidar com as situações traumáticas e *stressantes* da profissão, sem verem os seus níveis de *burnout* aumentar.

7. Referências Bibliográfias

- Ahola, K., Honkonen, T., Isometsä, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Koskinen, S., ... & Lönnqvist, J. (2006). Burnout in the general population. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 41(1), 11.
- Alley, D., & Crimmins, E. (2007). The demography of aging and work. In *Aging and work in the 21st century* (pp. 31-48). Psychology Press.
- Ayala Calvo, J.C., & García, G.M. (2017). Hardiness as moderator of the relationship between structural and psychological empowerment on burnout in middle managers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 91(2), 362-384.
- Baltes, P. B. (1987). Theoretical propositions of life-span developmental psychology: On the dynamics between growth and decline. *Developmental Psychology*, 23, 611–626.
- Baltes, P. B., & Smith, J. (2003). New frontiers in the future of aging: From successful aging of the young old to the dilemmas of the fourth age. *Gerontology*, 49(2), 123-135.
- Baranik, L. E., & Eby, L. (2016). Organizational citizenship behaviors and employee depressed mood, burnout, and satisfaction with health and life. *Personnel Review*.
- Bartone, P. T. (2006). Resilience under military operational stress: Can leaders influence hardiness? *Military psychology*, 18(sup1), S131-S148.
- Burke, R. J., & Greenglass, E. R. (2001). Hospital restructuring, work-family conflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychology & health*, 16(5), 583-594.
- Buss, D. (2015). *Evolutionary psychology: The new science of the mind*. Psychology Press.

- Carpenter, G. S. J., Carpenter, T. P., Kimbrel, N. A., Flynn, E. J., Pennington, M. L., Cammarata, C., ... & Gulliver, S. B. (2015). Social support, stress, and suicidal ideation in professional firefighters. *American journal of health behavior*, 39(2), 191-196.
- Chen, Y. S., Chen, M. C., Chou, F. H. C., Sun, F. C., Chen, P. C., Tsai, K. Y., & Chao, S. S. (2007). The relationship between quality of life and posttraumatic stress disorder or major depression for firefighters in Kaohsiung, Taiwan. *Quality of life research*, 16(8), 1289-1297.
- Cheung, F., & Wu, A. M. (2013). Older workers' successful aging and intention to stay. *Journal of Managerial Psychology*.
- Cipriano, R. (2016, August 11). Como é que é ser bombeiro em Portugal? Retrieved June 23, 2020, from <https://observador.pt/2016/08/11/como-e-que-e-ser-bombeiro-em-portugal/>
- Cropanzano, R., Howes, J. C., Grandey, A. A., & Toth, P. (1997). The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 18(2), 159-180.
- DeJoy, D. M., Smith, T. D., & Dyal, M. A. (2017). Safety climate and firefighting: focus group results. *Journal of safety research*, 62, 107-116.
- Diener, E., & Fujita, F. (1995). Resources, personal strivings, and subjective well-being: a nomothetic and idiographic approach. *Journal of personality and social psychology*, 68(5), 926.

- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500.
- Ellrich, K. (2016). Burnout and violent victimization in police officers: A dual process model. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*.
- Finney, C., Stergiopoulos, E., Hensel, J., Bonato, S. & Dewa, C. (2013). Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: a systematic review. *BioMed Central Public Health*, 13, 82, 1-13.
- Freund, A. M. (2008). Successful aging as management of resources: The role of selection, optimization, and compensation. *Research in Human Development*, 5(2), 94-106.
- Freund, A. M., & Baltes, P. B. (2000). The orchestration of selection, optimization and compensation: An action-theoretical conceptualization of a theory of developmental regulation. *Control of human behavior, mental processes, and consciousness: Essays in honor of the 60th birthday of August Flammer*, 35-58.
- George, J. M., Reed, T. F., Ballard, K. A., Colin, J., & Fielding, J. (1993). Contact with AIDS patients as a source of work-related distress: Effects of organizational and social support. *Academy of Management Journal*, 36(1), 157-171.
- Halbesleben, J.R., & Buckley, M.R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of management*, 30(6), 859-879.
- Halkos, G., & Bousinakis, D. (2010). The effect of stress and satisfaction on productivity. *International Journal of Productivity and Performance Management*.

- Hamarat, Dennis Thompson, Karen M. Zabrocky, Don Steele, Kenneth B. Matheny, Ferda Aysan, E. (2001). Perceived stress and coping resource availability as predictors of life satisfaction in young, middle-aged, and older adults. *Experimental aging research*, 27(2), 181-196.
- Hayes, A. F. (2012). PROCESS: A versatile computational tool for observed variable mediation, moderation, and conditional process modeling.
- Heckhausen, J. (2006). *Developmental regulation in adulthood: Age-normative and sociostructural constraints as adaptive challenges*. Cambridge University Press.
- Hobfoll, S. E. (1988). *The ecology of stress*. Taylor & Francis.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *The American Psychologist*, 44: 513–524.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied psychology*, 50(3), 337-421.
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of general psychology*, 6(4), 307-324.
- Hobfoll, S. E., Freedy, J., Lane, C., & Geller, P. (1990). Conservation of social resources: Social support resource theory. *Journal of Social and Personal Relationships*, 7(4), 465-478.
- Hobfoll, S. E., & Lilly, R. S. (1993). Resource conservation as a strategy for community psychology. *Journal of community psychology*, 21(2), 128-148.

- Hobfoll, S. E., & Shirom, A. (2000). Conservation of resources theory. *appears in Handbook of Organizational Behavior*, RT Golembiewski (ed.), Marcel Dekker, New York, 57-80.
- Hobfoll, S. E., Vinokur, A. D., Pierce, P. F., & Lewandowski-Romps, L. (2012). The combined stress of family life, work, and war in Air Force men and women: A test of conservation of resources theory. *International Journal of Stress Management*, 19(3), 217.
- Irving, P. G., & Coleman, D. F. (2003). The moderating effect of different forms of commitment on role ambiguity-job tension relations. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, 20(2), 97-106.
- Jackson, L. T., Rothmann, S., & Van de Vijver, F. J. (2006). A model of work-related well-being for educators in South Africa. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 22(4), 263-274.
- Jex, S. M., Wang, M., & Zarubin, A. (2007). Aging and occupational health. In *Aging and work in the 21st century* (pp. 223-248). Psychology Press.
- Jones, N., Seddon, R., Fear, N. T., McAllister, P., Wessely, S., & Greenberg, N. (2012). Leadership, cohesion, morale, and the mental health of UK Armed Forces in Afghanistan. *Psychiatry: Interpersonal & Biological Processes*, 75(1), 49-59.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47, 263–291.
- Kickul, J., & Posig, M. (2001). Supervisory emotional support and burnout: An explanation of reverse buffering effects. *Journal of Managerial Issues*, 328-344.

- Laschinger, H. K. S., Purdy, N., Cho, J., & Almost, J. (2006). Antecedents and consequences of nurse managers' perceptions of organizational support. *Nursing Economics*, 24(1), 20.
- Leather, P., Lawrence, C., Beale, D., Cox, T., & Dickson, R. (1998). Exposure to occupational violence and the buffering effects of intra-organizational support. *Work & Stress*, 12(2), 161-178.
- Lester, J. M., & Brower K. L. (2001). *Industrial psychology*. NY: Macmillan Press Ltd
- Lingard, H., & Francis, V. (2006). Does a supportive work environment moderate the relationship between work-family conflict and burnout among construction professionals? *Construction Management and Economics*, 24(2), 185-196.
- Lourel, M., Abdellaoui, S., Chevaleyre, S., Paltrier, M., & Gana, K. (2008). Relationships between psychological job demands, job control and burnout among firefighters. *North American Journal of Psychology*, 10(3), 489-496.
- Mancini, M. A., & Lawson, H. A. (2009). Facilitating positive emotional labor in peer-providers of mental health services. *Administration in Social Work*, 33(1), 3-22.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Maslach, C. (2000). *Burnout: Oorzaken. Gevolgen en Remedies, Contact, Amsterdam*.
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory* (Vol. 21, pp. 3463-3464). Palo Alto, CA: Consulting psychologists press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.

- McEvoy, M. (2004). *Straight Talk about Stress: A Guide for for Emergency Responders*. Jones & Bartlett Learning.
- Miguel, V., Vara, N., & Queirós, C. (2014). Satisfação com o trabalho como preditor do burnout em bombeiros assalariados= Job satisfaction as predictor of burnout among professional firefighters.
- Monnier, J., Cameron, R. P., Hobfoll, S. E., & Gribble, J. R. (2002). The impact of resource loss and critical incidents on psychological functioning in fire-emergency workers: A pilot study. *International Journal of Stress Management*, 9(1), 11-29.
- Moskowitz, D. S. (1986). Comparison of self-reports, reports by knowledgeable informants, and behavioral observation data. *Journal of personality*, 54(1), 294-317.
- Murta, S. G., & Tróccoli, B. T. (2007). Stress ocupacional em bombeiros: efeitos de intervenção baseada em avaliação de necessidades. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 24(1), 41-51.
- Ojedokun, O., Idemudia, E. S., & Omotoso, A. O. (2013). When rendering hospitality becomes collateral damage: Psycho-organisational variables and job burnout amongst hotel workers in metropolitan Nigeria. *SA Journal of Industrial Psychology*, 39(1), 1-9.
- O'Neill, O. A., & Rothbard, N. P. (2017). Is love all you need? The effects of emotional culture, suppression, and work–family conflict on firefighter risk-taking and health. *Academy of Management Journal*, 60(1), 78-108.
- Paulhus, D. L. (1991). Measurement and control of response bias.
- Paulhus, D. L., & Vazire, S. (2007). *The self-report method*. *Handbook of research methods in personality psychology*, 1, 224-239.

- Peeters, M. C., & van Emmerik, H. (2008). An introduction to the work and well-being of older workers. *Journal of Managerial Psychology*.
- Pinquart, M. (2001). Age differences in perceived positive affect, negative affect, and affect balance in middle and old age. *Journal of Happiness Studies*, 2(4), 375-405.
- Ponnelle, S. (2003). Des déterminants du stress à la santé au travail: l'exemple des sapeurs-pompier. *Stress au travail et santé psychique*, 227-239.
- Pruessner, J. C., Hellhammer, D. H., & Kirschbaum, C. (1999). Burnout, perceived stress, and cortisol responses to awakening. *Psychosomatic medicine*, 61(2), 197-204.
- Raz, N. (2000). Aging of the brain and its impact on cognitive performance: Integration of structural and functional findings.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 648–714.
- Riulli, L., & Savicki, V. (2012). Firefighters' psychological and physical outcomes after exposure to traumatic stress: The moderating roles of hope and personality. *Traumatology*, 18(3), 7-15.
- Rožman, M., Treven, S., Čančer, V., & Cingula, M. (2017). Burnout of older and younger employees—the case of Slovenia. *Organizacija*, 50(1), 47-62.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press.
- Shirom, A. (2003). Job-related burnout: A review.

- Silva, L. C. F., Lima, F. B., & Caixeta, R. P. (2010). Síndrome de burnout em profissionais do corpo de bombeiros. *Mudanças-Psicologia da saúde*, 18(1-2), 91-100.
- Staudinger, U. M., Marsiske, M., & Baltes, P. B. (1995). Resilience and reserve capacity in later adulthood: Potentials and limits of development across the life span. *Developmental psychopathology*, 2, 801-847.
- Tamayo, M. R., & Tróccoli, B. T. (2002). Burnout no trabalho. *Trabalho em transição, saúde em risco*, 43-58.
- Thomas, C. H., & Lankau, M. J. (2009). Preventing burnout: The effects of LMX and mentoring on socialization, role stress, and burnout. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 48(3), 417-432.
- Unpd. (2007). The world population prospects: The 2006 revision population database.
- Van der Heijden, B., Schalk, R., van Veldhoven, M. J., & van der Heijden, B. I. (2008). Ageing and careers: European research on long-term career development and early retirement. *Career Development International*.
- Vara, N., Queirós, C., & Dias, S. (2010). Burnout em bombeiros portugueses. In *Abstracts VII congreso iberoamericano de psicología*.
- Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., & Fisher, J. (1999). The role of social support in the process of work stress: A meta-analysis. *Journal of vocational behavior*, 54(2), 314-334.
- Zaniboni, S., Truxillo, D. M., Fraccaroli, F., McCune, E. A., & Bertolino, M. (2014). Who benefits from more tasks? Older versus younger workers. *Journal of managerial psychology*.

Zeidner, M., Ben-Zur, H., & Reshef-Weil, S. (2011). Vicarious life threat: A experimental test of Conservation of Resources (COR) theory. *Personality and Individual Differences*, 50, 641-645. doi:10.1016/j.paid.2010.11.035